



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Työllisyyspoliittisen TyöPolku-hankkeen
asiakaspalautteen kehittäminen**

Eini Nurmi

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma, Yhteisöpedagogi (AMK) 210 op

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Eini Nurmi	Sivumäärä 37 + 6 liitesivua
Työn nimi Työllisyyspoliittisen TyöPolku-hankkeen asiakaspalautteen kehittäminen	
Ohjaava(t) opettaja(t) Ruut Kaukinen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Hämeen Setlementti ry, TyöPolku-hanke projektipäällikkö Maija Hiltunen	
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee Hämeen Setlementti ry:n työllisyyspoliittisen TyöPolku-hankkeen asiakaspalautteen kehittämistä. TyöPolku käynnistyi ensimmäisen kerran vuonna 2014 Hämeenlinnassa ja vuoden 2016 alussa hanke laajeni Lahteen. Hanke työllistää projektipäällikön, vastaavan työhönvalmentajan ja kaksi työhönvalmentajaa. Hankkeen rahoitus tulee TE-palveluilta ja Lahden ja Hämeenlinnan kaupungeilta. Rahoittajat edellyttävät hankkeelta asiakaspalautteen keräämistä vuosittain.</p> <p>Hanke on suunnattu maahanmuuttajataustaisille TE-toimiston työttömille työnhakijoille. Asiakasohjaus hankkeen piiriin tapahtuu pääosin TE-toimiston asiantuntijoiden toimesta. Hankkeessa asiakkaita ohjataan yksilöllisesti kohti työelämää palvelutarvelähtöisesti. Suurelle osalle tämä ensimmäinen askel on tuettu työkokeilu.</p> <p>Tarve opinnäytetyölle lähti hankkeen työhönvalmentajien toiveesta saada asiakkailta kehittämisideoita palvelun jatkokehittämiseen. Opinnäytetyöprosessi alkoi keskusteluilla hankkeen työhönvalmentajien kanssa siitä, minkälaisiin asioihin liittyen he kaipaavat asiakkailta palautetta. Palautteen keräämiseen valikoitui kokeiltavaksi kaksi menetelmää: teemahaastattelu ja palautelomake.</p> <p>TyöPolku-hankkeen merkitys asiakkaalle korostui etenkin teemahaastatteluuissa. Kolmessa haastattelussa selvitettiin, miten asiakas kokee TyöPolun asiakasprosessin, työhönvalmentajan tuen eri vaiheissa ja hankkeen hyödyllisyyden oman työllistymisen kannalta. Teemahaastatteluuissa selvisi, että TyöPolussa tärkeintä on työhönvalmentajan jatkuva tuki asiakkaan työllistymisprosessin aikana.</p> <p>Palautelomakkeita ehti kertyä vähän ja palaute niissä oli pelkästään positiivista. Palautelomakkeiden tietoa on vaikea soveltaa hankkeen kehittämisessä, mutta asiakkailta saatiin hyviä kehittämisideoita palautelomakkeeseen liittyen. Palautejärjestelmän avulla asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja järjestelmää kehittämällä TyöPolku voi jatkossa pysyä hyvässä muutosvalmiudessa muuttuvassa yhteiskunnassa.</p> <p>Opinnäytetyön ammatillisuus painottuu TyöPolun kaltaisten hankkeiden merkityksellisyyteen yksilöiden näkökulmasta ja niiden ohjaukseen, jotka ovat heikossa työmarkkina-asemassa. Maahanmuuttajat ovat edelleen hankalammin työllistyviä kuin kantasuomalaiset ja heiltä vaaditaan työmarkkinoilla suomalaiseen työelämään sopeutumista ja riittävää kielitaitoa. Muuttuvassa yhteiskunnassa yhteisöpedagogien osaaminen on tärkeää myös työmarkkinoilla ja sinne pyrkivien mahdollisuuksien edistämässä.</p>	
Asiasanat asiakaspalaute, työllisyyspoliittinen hanke, maahanmuuttaja, työhönvalmennus, järjestö, välityömarkkinat, työllisyys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author Eini Nurmi	Number of Pages 37 + appendices 6 pages
Title Developing Client Feedback in the Employment Policy Project TyöPolku	
Supervisor(s) Ruut Kaukinen	
Subscriber and/or Mentor The Settlement Association of Häme, TyöPolku Project Manager Maija Hiltunen	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to gather information and develop client feedback in TyöPolku, the employment policy project of The Settlement Association of Häme. The TyöPolku project started in 2014 in Hämeenlinna and during 2016 it expanded to Lahti. The project employs a project manager, a chief employment advisor and two employment advisors. The project is funded by TE-services and the cities of Hämeenlinna and Lahti. The funders require the project to gather client feedback each year.</p> <p>Clients are referred to the project by the TE-office professionals. Most of the clients are unemployed jobseekers with immigrant backgrounds. The clients get individual support in their career paths by their TyöPolku employment advisors. Most of the clients attend a work try-out during their time in TyöPolku.</p> <p>The need for this thesis was identified by the employment advisors of TyöPolku. They were willing to get suggestions from clients on how to develop the project. The thesis process began with conversations with the employment advisors. During these conversations they shared what the main things they needed the client feedback for were. Two methods of collecting data were experimented for the thesis: a theme interview and a short client feedback form.</p> <p>The value of TyöPolku was emphasized especially during the three theme interviews. The interviews' investigate how the clients experience the client process, the employment advisors' support in different phases of the client process and how useful the clients found the TyöPolku project in terms of their employment situation. All the interviewees felt that the most valuable thing was the constant support from their TyöPolku employment advisors.</p> <p>The feedback gathered in the feedback forms was only positive and did not bring much new knowledge in terms of developing the TyöPolku project. Fortunately, some clients gave ideas on how to develop the client feedback form. The main purpose of the feedback form is to give the client a chance to leave feedback and ideas on how to develop the TyöPolku project. This way TyöPolku will stay well-equipped to deal with future changes in this changing society of ours.</p> <p>The occupational aspect of the thesis centers on the value of projects like TyöPolku for the individual and mentoring those who are in a poorer position in the labour market. It's still hard for immigrants to get a job in Finland. The employers tend to require good skills in Finnish and knowledge of the work culture in Finland. In this changing society it's important to spread the knowledge and enhance employment opportunities for those who need it.</p>	
Keywords client feedback, employment policy project, immigrant, work training, NGO, Transitional Labour Markets , employment	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Opinnäytetyöprosessin tavoite ja kuvaus	6
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
2.1 Hämeen Setlementti ry	8
2.2 TyöPolku-hanke	9
2.3 Työllisyyspoliittiset hankkeet Hämeessä	10
3 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA	11
3.1 Maahanmuuttajien ohjaus kohti työelämää ja –elämässä	12
3.2 Väli työmarkkinat työllisyyden edistämiseksi	14
3.3 TyöPolku-hankkeen asiakasprosessi	15
3.4 TyöPolku-hankkeen asiakaspalaute	17
4 TUTKIMUKSEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS	18
4.1 Palautelomake	19
4.2 Teemahaastattelu	20
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	21
5.1 Palautelomakkeen tulokset	21
5.2 Teemahaastattelun tulokset	22
5.2.1 Asiakas A – ”Minä tykkään löytää itse, mutta minä en löydä itse”	23
5.2.2 Asiakas G - ”Ei saa olla työttömänä tai mitään tekemättä kotona”	24
5.2.3 Asiakas V - ”En mä olis yksin varmaan pärjännyt”	26
5.3 Tulosten analyysi	28
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
6.1 Suositukset tilaajalle	31
7 POHDINTA	33
LÄHTEET	35
LIITTEET	38

1 JOHDANTO

”Palautteesi on meille tärkeää” –lausahdus löytyy nykyään lähes joka paikasta. Palautteen antaminen ja saaminen on kiinteä osa tätä päivää ja se on tunnustettu tärkeäksi osaksi toiminnan kehittämistä jo kauan sitten (Ranne 2014, 14-15). Asiakaspalvelutyötä tekevät tietävät, että palautetta saattaa tulla hetkenä minä hyvänsä, eikä sitä tarvitse välttämättä erillisillä lomakkeilla pyytää. Niin on käynyt toisinaan myös opinnäytetyön tilaajalle ja palaute on saattanut tulla yllättävällä hetkellä kalliina merkkilaukkuna tai jäätelönä päivän päätteeksi. Kehittämisideoita taas on tullut asiakkailta huomattavasti vähemmän ja palvelun vakiinnuttamisen kannalta juuri ne koetaan tärkeiksi.

Opinnäytetyön ideointi alkoi vuoden 2016 alussa, kun etsin harjoittelupaikkaa yhteisöpedagogiopintojen viimeiseen harjoitteluun. Olin jo muutaman vuoden pohtinut mahdollisuutta tehdä harjoittelu Hämeen Setlementissä, joten tuntui luontevalta ottaa ensimmäiseksi sinne yhteyttä. Sain pian toiminnanjohtajalta puhelun, jossa hän kertoi työllisyyspoliittisesta TyöPolku-hankkeesta ja mahdollisuudesta suorittaa siellä syventävä harjoittelu ja tehdä myös opinnäytetyö hankkeeseen.

Tapasin TyöPolku-hankkeen projektipäällikön ja työhönvalmentajia ensimmäisen kerran helmikuussa. Heidän kertomuksensa TyöPolusta ja työstä maahanmuuttajien työhönvalmennuksen parissa saivat minut innostumaan ja sovimme harjoittelun aikatauluksi loppukevään. Harjoittelun aikana pääsin osallistumaan hankkeen asiakas- ja verkostoyhteistyöhön ja tutustuin työhönvalmennuksen peruserätyötapoihin ja toimintatapoihin. Siinä samassa aloitimme yhdessä hankkeen työntekijöiden kanssa myös opinnäytetyön ideoimisen ja suunnittelun.

Opinnäytetyön päätavoitteeksi muodostui kehittää tilaajalle, muutamaa erilaista menetelmää kokeilemalla, asiakaspalautteen keräämiseen järjestelmä. Hankkeen parissa työskentelevät toivoivat palautteen keräämisen olevan mahdollista heidän työnsä ohessa. Tästä näkökulmasta tuli tärkeä osa koko kehittämistyötä. Asiakaspalautteen kerääminen, suunnitteleminen ja tutkiminen olivat minulle uusia

asioita ja aiheena haastavia. Työllisyyden edistäminen ja maahanmuuttajat asiakasryhmänä olivat kuitenkin sydäntä lähellä ja asiakaspalvelu oli oman työn kautta entuudestaan tuttua. Ajattelin, että nämä asiat luovat hyvän lähtökohdan aihealueen työstämiselle ja opinnäytetyöprosessille. Olin myös halukas oppimaan uutta järjestötyöstä ja sen kehittämisestä, joten haaste tuntui tervetulleelta tässä vaiheessa opintoja.

Tarve saada omasta työstä asiakkailta palautetta tuli vahvasti hankkeen parissa työskenteleviltä. Kävimme keskusteluja projektipäällikön ja työhönvalmentajien kanssa ja pohdimme keinoja kehittää toimivia tapoja kerätä hankkeen asiakkailta kehittävää palautetta. Hankkeessa asiakaspalautetta oli kerätty jo aikaisempina vuosina ja prosessin aluksi kävimme näitä menetelmiä läpi. Yritimme yhdessä miettiä, mitä voisimme tehdä toisin, jotta tällä kertaa saisimme asiakkailta kehittämisehdotuksia ja –ideoita pelkän palvelun ylistämisen sijaan. Hankkeen työntekijöistä näki motivaation kehittyä omassa työssä työhönvalmennuksen parissa, mikä helpotti myös minun osaani opinnäytetyön tekijän näkökulmasta.

Hankkeen parissa työskentelevien lisäksi myös hankkeen rahoittajatahot vaativat, että hankkeen toimijat keräävät palvelusta asiakaspalautetta. Se toi jo opinnäytetyöprosessin alussa yhden perspektiivin palautteen keräämiseen lisää. Keräämääni palautetta oli tarkoitus hyödyntää myös hankkeen raportoinnin yhteydessä.

Päädyin hankkeen työhönvalmentajien haastatteleminen jälkeen kokeilemaan teemahaastattelulomaketta ja lyhyttä palautelomaketta asiakaspalautteen keräämiseen. Selvitin työhönvalmentajilta minkälaisiin asioihin liittyen he kaipaavat omasta työstään palautetta ja näiden ajatusten pohjalta syntyi tutkimuksessa kokeiltavat menetelmät, joita tässä opinnäytetyössä esittelen. Opinnäytetyön lopussa esitän tilaajalle suosituksia oman toiminnan kehittämiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen liittyen.

1.1 Opinnäytetyöprosessin tavoite ja kuvaus

Opinnäytetyön päällimmäisenä tavoitteena on kehittää TyöPolku-hankkeelle asiakaspalautteen keräämiseen järjestelmä. Oheistavoitteena tilaajalla on parantaa asiakastyön laatua saadun palautteen pohjalta ja hyödyntää palautteita myös hankkeen jatkokehittämisessä. Palautejärjestelmän avulla olisi tarkoitus saada jatkossa enemmän kehittämisideoita hankkeen asiakkailta. Opinnäytetyö toimii pohjana jatkuvaan palautteen keräämiseen ja tuo tietoa kahdesta kokeilemistani menetelmästä. Opinnäytetyön tarkoituksena ei ole antaa valmiita, oikeita vastauksia, vaan kokeilemalla kehittää yksi mahdollinen keino kerätä palautetta ja esittää tilaajalle suosituksia palautteen kehittämiseksi ja keräämiseksi jatkossa.

Idea ja tarve opinnäytetyölle oli tunnistettu TyöPolussa jo ennen harjoitteluani. Sain harjoittelun alussa tarvittavat materiaalit käyttööni hankkeen työntekijöiltä ja aloitin opinnäytetyöaiheen käsittelyn perehtymällä hankkeen asiakastyöhön, toimialakenttään, toimintamalleihin ja verkostoihin. Tällä tavalla sain laajan käsityksen TyöPolun työhönvalmentajien arjesta, asiakasprosessista ja työhönvalmennuksesta käytännössä. Sain harjoittelun aikana myös yhden oman työhönvalmennusasiakkaan, joka lisäsi itsevarmuutta hankkeen asiakasprosessin osa-alueiden tuntemuksesta ja omasta ammattitaidosta yhteisöpedagogina.

Suunnittelin harjoittelun aikana työhönvalmentajien palautteen perusteella molempiin toimipisteisiin, Hämeenlinnaan ja juuri avattuun Lahteen, soveltuvan palautelomakkeen. Palautelomake tuli ensimmäiseksi käyttöön Hämeenlinnan toimipisteessä. Lahden toimipiste oli toiminut vasta kuukauden, joten palautteen systemaattinen kerääminen päätettiin jättää siellä myöhempään ajankohtaan. Teemahaastattelun kysymykset perustuivat palautelomakkeen tavoin työhönvalmentajien antamaan palautteeseen ja välisimme keskusteluihin. Teemahaastatteluissa asiakkaalta haluttiin selvittää laajemmin ja yksityiskohtaisemmin koko TyöPolun asiakasprosessin toimivuutta asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyön tietoperustassa tärkeiksi teemoiksi muodostuu TyöPolun asiakasprosessin ja työhönvalmennuksen lisäksi maahanmuuttajataustaisten ohjaus suomalaiseen työelämään, työllisyyspoliittisten hankkeiden vaikuttavuus Hämeessä, välityömarkkinat ja asiakaspalautteen kerääminen. Näihin teemoihin perehtyminen

on ollut merkittävä osa opinnäytetyöprosessia. Näkökulmaa teemoihin tuo omat havaintoni sekä ajastani TyöPolussa että nykyisestä työstäni työllisyyspoliittisen hankkeen yksilövalmentajana.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Hämeen Setlementti ry

Hämeen Setlementti ry on vuonna 1997 perustettu monialajärjestö, jonka tavoitteena on edistää kansalaistoimintaa, työllistämistä ja kotoutumista Hämeessä. Hämeen Setlementin työssä näkyy vahvasti monikulttuurisuus, vapaaehtoistyö ja alueen kansalaistoiminnan kehittäminen. Järjestön arvot perustuvat yhteisöllisyyteen, kohtaamiseen ja luottamukseen. Hämeen Setlementti ry on muiden setlementtien tavoin osa Setlementtiliittoa. (Hämeen Setlementti ry 2016a)

Hämeen Setlementin toiminta painottuu erityisesti maahanmuuttajien kohtaamiseen ja tukemiseen. Vapaaehtoistyö on tärkeässä osassa järjestössä ja järjestö on kehittänyt mm. toimintamallia, jossa kantasuomalainen toimii vapaaehtoisena monikulttuurisessa tai maahanmuuttajaperheessä (Sinijärvi ym. 2014, 10).

Erilaiset alueelliset kehittämishankkeet ovat myös tärkeä osa Hämeen Setlementin toimintaa ja arkea. Tällä hetkellä järjestössä työskennellään opinnäytetyöni tilaajan TyöPolku-hankkeen lisäksi Yhdessä mukana-, Yhteistyötä ja ohjausta-, Toimi- ja Hyvä alku Hämeessä-hankkeiden parissa. (Hämeen Setlementti ry 2016a)

Hämeen Setlementti ry:n toimisto ja osa toimitiloista sijaitsee Kumppanuustalossa, Hämeenlinnan keskustan tuntumassa. Kumppanuustalo on Hämeenlinnan järjestötoiminnan keskus ja sen ovet avattiin vuonna 2014. Lokakuussa 2016 Kumppanuustalosta löytyy yli kymmenen hämeenlinnalaisen järjestön toimipiste. Kumppanuustalossa toimivien järjestöjen ja Hämeenlinnan kaupungin toimijoiden

välille on perustettu SILTA-verkosto, jonka tehtävänä on mm. yhteistyön vahvistaminen ja kehittäminen, tiedonkulun parantaminen ja ennaltaehkäisevä työ. (Kumppanuustalo 2016)

2.2 TyöPolku-hanke

TyöPolku on Hämeen Setlementti ry:n hallinnoima työllisyyspoliittinen hanke. Hankkeen rahoitus tulee pääosin TE-palveluiden kautta Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyspoliittisten avustusten määrärahoista. TE-palveluiden lisäksi hanketta rahoittaa Lahden ja Hämeenlinnan kaupungit. TyöPolku-hankkeen tarkoituksena on toimia matalan kynnyksen työhönvalmennuspalveluna. Hankkeen kohderyhmä on nykyisessä muodossa rajattu ensisijaisesti maahanmuuttajataustaisiin työttömiin työnhakijoihin, mutta myös kantasuomalaisia on otettu asiakkaaksi palvelutarvelähtöisesti.

TyöPolku käynnistyi ensimmäisen kerran 1.1.2014 Hämeenlinnassa. Hanke työllisti silloin kaksi työhönvalmentajaa, joista toinen työskenteli vastaavana työhönvalmentajana. Kahden ensimmäisen toimintavuoden jälkeen hanke laajeni Lahteen ja toisesta Hämeenlinnassa aloittaneesta työhönvalmentajasta tuli hankkeen projektipäällikkö. Lahteen palkattiin vastaava työhönvalmentaja ja työhönvalmentaja, joka toimii puolet työajastaan Lahdessa ja puolet Hämeenlinnassa. Vastaava työhönvalmentaja on yhdessä projektipäällikön kanssa vastuussa Lahden tuloksista ja yhteistyöverkostoista.

Lahden toimipiste on avattu huhtikuun alussa 2016 ja yksittäisiä asiakkaita on syyskuun 2016 loppuun mennessä ollut 106. Hämeenlinnassa vastaava luku koko alkuvuodelta syyskuun loppuun mennessä on 119. Rahoittajien asettama tavoite asiakasmäärästä on 20 asiakasta työkokeilussa kuukaudessa sekä Lahdessa että Hämeenlinnassa. Työkokeilijoiden määrän lisäksi hankkeessa seurataan kartoitusasiakkaita, vuosittaista kokonaisasiakasmäärää ja asiakkaiden jatkosijoittumista hankkeen palveluiden jälkeen.

Asiakkaiden jatkokolut vaihtelevat työkokeilusta koulutukseen ja avoimista työmarkkinoista muihin palveluihin. Jokaisen hankkeen asiakkaan väylä on yksilöllinen ja suunniteltu yhdessä sekä TE-toimiston asiantuntijan että oman työhönvalmentajan kanssa TyöPolussa. Tavoitteena on kuitenkin aina ohjata asiakasta kohti työelämää ottaen huomioon asiakkaan omat lähtökohdat, osaaminen ja voimavarat. Tuettu työkokeilu on usein asiakkaan ensimmäinen askel kohti työelämää.

TyöPolku-hankkeen tulevien vuosien tavoitteena on saada palvelulle pysyvä ja jatkuva rahoitus. Tällä hetkellä TyöPolun rahoitus työllisyyspoliittisena hankkeena on myönnetty vuoden 2018 loppuun, jonka jälkeen hankkeen parissa toimivat toivovat palvelun vakiintuvan osaksi maahanmuuttajien alueellista palvelurakennetta Hämeessä. Palvelua on tarkoitus laajentaa vielä muille Hämeen isommille paikkakunnille, joista vastaavaa palvelua ei vielä löydy. Ensimmäisenä vuorossa on todennäköisesti Lounais-Hämeessä sijaitseva Forssa, jonne on haettu hankerahoitusta vuoden 2017 hankehakemuksessa (Ruskeenieniemi 2016).

2.3 Työllisyyspoliittiset hankkeet Hämeessä

Työllisyyspoliittinen avustus on TE-palveluiden rahoitusmuoto työttömille suunnatuille hankkeille. Työllisyyspoliittisia avustuksia myönnetään vuosittain erilaisten työllisyys Hankkeiden ja kohderyhmien toimintaan. Hankkeiden rahoitusta kohdennetaan yleensä heikossa työmarkkina-asemassa oleville TE-palveluiden työttömille työnhakijoille, joiden aktivoiminen ja saattaminen kohti työmarkkinoita on usein hankkeiden päällimmäisenä tavoitteena. Keinoja tähän ovat esim. palkkatuki, työkokeilu ja työhönvalmennus. TE-palvelut toimivat hankkeiden rahoittamisen lisäksi hankkeiden ohjausryhmässä, antavat palautetta ja vaativat hankkeilta jatkuvaa raportointia hankkeiden tuloksista. (Ylitalo ym. 2013, 17-20, 64)

Vuosien 2011-2013 välillä Hämeessä toimineita työllisyyspoliittisia hankkeita ja niiden vaikuttavuutta käsitellään raportissa Otetta elämään – Työttömyydestä työllistymiseen. Pelkästään kyseisten vuosien aikana työllisyyspoliittisten hankkeiden rahoitus tippui Hämeessä lähes miljoonalla eurolla. Vuonna 2011 rahoitettiin

yhteensä 38 hanketta ja vuonna 2013 enää 27 hanketta. Määrärahat ja hankkeiden lukumäärä laskivat selvästi, mutta hankkeilta odotettiin laadun ja ohjausresurssien lisäämistä. Häme on ollut Uudenmaan jälkeen Suomen toiseksi suurin työllisyyspoliittisten avustuksien saaja. (Ylitalo ym. 2013, 15-16)

Vuonna 2016 työllisyyspoliittisia hankkeita toimii Hämeessä 17 ja osa alueen nykyisistä hankkeista on melko suuria, jopa 90 asiakasta kuukaudessa (TE-palvelut 2016b). Vuoden 2017 hankehakuun osallistuneilta tahoilta vaadittiin yhä aktiivisempaa yhteistyötä paikallisten yritysten ja oppilaitosten kanssa (TE-palvelut 2016a). Tämän hetken selkeä trendi on, että työttömiä halutaan ohjata yhä tiiviimmin kohti yksityistä sektoria ja se näkyy myös mm. palkkatukimäärärahojen kohdistamisessa juuri yrityksiin (Rydman 2016).

3 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA

Tutkimuksissa on ilmennyt, että työttömyys lisää selvästi riskiä syrjäytyä yhteiskunnasta ja yksilön onnettomuuden tunnetta elämästään. Maahanmuuttajien työttömyys voi olla yhtä raastavaa kuin kantaväestönkin, ellei jopa raastavampaa. Työelämään pääsy on usein yksi tärkeimmistä askelista maahanmuuttajan elämässä kohti ihmisarvoista elämää uudessa kotimaassa. (Lahti 2014, 43-44)

Työttömiä maahanmuuttajia on Hämeessä 8% vähemmän kuin vuosi sitten samaan aikaan. Koko Suomen työttömyysprosentti oli 12,5 syyskuun lopussa 2016 ja Hämeen ELY-keskuksen alueella työttömyysprosentti oli 12,6. Hämeen TE-toimiston noin 22 000 työttömästä työnhakijasta 1500 oli maahanmuuttajataustaisia. Määrä oli pienin kolmeen vuoteen. Lahden seudulla työttömiä maahanmuuttajia on selvästi Hämeen eniten, lähes 1000. Kaikista Hämeen alueella asuvista maahanmuuttajataustaisista 28,8% oli työttömänä. Suurin osa heistä on tullut Suomeen Venäjältä, Virosta ja Irakista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a)

Jotkut ajattelevat, että kotoutuminen uuteen maahan on pelkästään yksilön motivaatiosta kiinni. Kotoutumiseen vaikuttaa monet muutkin asiat ja kotoutuminen on harvoin pelkästään omasta motivaatiosta kiinni. Hankalia tilanteita ja pelkoa saattaa aiheuttaa esimerkiksi menneisyyden taakka ja Suomessa oleskelun peruste. On tärkeää tunnistaa yksilöiden tarpeita ja ohjata maahan tulleita kohti ympäröivää yhteiskuntaa. Osallisuus ympäröivään yhteiskuntaan lisää yksilön tyytyväisyyden tunnetta elämässään. Tästä syystä maahan tulleella tulisi olla muutakin verkostoa Suomessa kuin viranomaiset. (Turtiainen 2013, 199-203)

Työllistyminen on merkittävä osa yksilön osallisuutta ja verkostojen muodostamista yhteiskunnassa. Työllisyys myös lisää sopeutumista ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. (Lahti 2014, 43-44) Monikulttuurisilla järjestöillä, kuten Hämeen Setlementillä, ja järjestöissä toimivilla on paikallistasolla iso rooli osallisuuden lisäämisessä. Nämä teemat, osallisuus ja syrjäytymisen ehkäisy, ovat tärkeässä osassa myös yhteisöpedagogien koulutuksessa ja ammattialalla. Tulevien vuosien suurten yhteiskunnallisten muutosten edessä yhteisöpedagogeja tarvitaan varmasti.

3.1 Maahanmuuttajien ohjaus kohti työelämää ja –elämässä

Maahanmuuttajat ovat edelleen huonommassa asemassa työmarkkinoilla kuin kantaväestön edustajat. Lähtökohtaisesti maahanmuuttajat, jotka asuvat pysyvästi Suomessa, ovat oikeutettuja samoihin työvoimapalveluihin kuin kantaväestö. Työnantajat saattavat kuitenkin suhtautua maahanmuuttajiin epäluuloisemmin ja maahanmuuttajilla on usein hatarammat verkostot kuin kantasuomalaisilla. Maahanmuuttajat kaipaavat apua ja perustietoa työnhausta ja suomalaisesta työelämästä. Tästä syystä työvoimahallinnon hyvä ja kohdennettu palvelu on ensiarvoisen tärkeää maahanmuuttajien työelämäohjauksessa. (Räty 2002, 184)

Suomalaisten asenteet ja suhtautuminen maahanmuuttajataustaisiin työnhakijoihin on vaihdellut vuosikymmenien aikana merkittävästi. Etenkin lamojen ja suurtyöttömyyden aikana on ollut nähtävissä, että yhä useampi suomalainen on vastustanut maahanmuuttoa. Maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden on

huonoina aikoina ajateltu vievän työpaikkoja ja sosiaalietuksia suomalaisilta. (Jaakkola 2003, 31-33)

Työelämä kuitenkin moninaistuu ja näiden muutosten edessä on huomioitava työntekijöiden ja työyhteisöjen riittävä perehdytys ja lisääntyvä ohjauksen tarve. Maahanmuuttajataustaisilla on selkeä tarve saada ohjausta suomalaisessa työelämässä. Työyhteisöt, työnantajat ja luottamushenkilöt tarvitsevat tahoillaan tukea, jotta kulttuurien ja kielten moninaisuus osataan ottaa myös työpaikoilla huomioon. Useimmat suomalaiset työyhteisöt ovat viime vuosiin asti olleet melko homogeenisia kielen ja kulttuurin suhteen. Tästä syystä työyhteisöissä on tärkeää tiedostaa työyhteisöjen omat vuorovaikutuksen keinot ja kulttuuriset tavat ja kyetä kertomaan niistä uusille työntekijöille. (Vartiainen-Ora 2013, 330-332)

Maahanmuuttajataustaisten kanssa haastavia tilanteita saattaa syntyä kun verrataan yksilö- ja yhteisökeskeisiä kulttuureja. Länsimaat luokitellaan usein hyvin yksilökeskeisiksi, kun taas itämaiset kulttuurit ovat selvästi yhteisökeskeisimpiä. Yksilökeskeisissä länsimaissa usein ajatellaan, että jokaisen tulisi pärjätä esimerkiksi työelämän haasteissa yksin. Yhteisökeskeisissä kulttuureissa taas saatetaan ajatella, että omat ystävät tai suku voivat olla yksilön apuna tilanteessa kuin tilanteessa, myös työelämässä. Nämä erot on hyvä ottaa maahanmuuttajien ohjaustyössä huomioon. Eroista huolimatta tärkeintä on kuitenkin muistaa kulttuurien monimuotoisuus ja yksilöiden toiveiden ja tarpeiden ymmärtäminen kulttuurista ja alkuperästä huolimatta. (Korhonen 2013, 56-58)

Ihmisillä on loputtoman paljon mahdollisuuksia oppia toisiltaan, etenkin uusien ihmisten myötä. Suomen monikulttuuristuessa oman tietoisuuden lisääminen omista tavoista, olettamuksista ja kulttuurista on jokaiselle mahdollisuus oppia lisää sekä itsestään että muista ihmisistä. (Vartiainen-Ora 2013, 332) Se, millä tavalla oma kulttuuriperimä vaikuttaa omaan työhömmä ja tekemiseen, saattaa monelle meistä olla tabu. Ohjaustyössä ja tulevaisuuden entistä monikulttuurisemmassa yhteiskunnassa nämä teemat tulevat todennäköisesti olemaan yhä merkittävämpi osa työelämää ja koulutusta.

3.2 Välityömarkkinat työllisyyden edistämisessä

Väli- tai siirtymätyömarkkinoilla tarkoitetaan työssä selviämistä, työskentelymahdollisuuksia ja työllistymistä edistäviä palveluita. Välityömarkkinat on tarkoitettu ensisijaisesti heikossa työmarkkina-asemassa oleville työttömille ja avoimille työmarkkinoille työllistymisessä hankaluuksia kokeneille. (Satakunnan ELY-keskus 2016, 1) Välityömarkkinoiden kehittämisessä panostetaan pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseen ja asiakkaan mahdollisuuksiin edetä välityömarkkinoiden palveluista avoimille työmarkkinoille (Lapin ELY-keskus 2016, 4).

Välityömarkkinoiden vaihtoehdot jaetaan kahteen eri kokonaisuuteen; aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan ja aktiiviseen työvoimapolitiikkaan. Aktiivisen sosiaalipolitiikan alla pyörivät mm. kunnallinen kuntouttava - ja sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta, joiden tarkoituksena on edistää yksilöiden elämänhallintaa ja toimintakykyä. Aktiivinen työvoimapolitiikka on TE-palveluiden vastuulla ja näiden palveluiden kautta pyritään ohjaamaan yksilöä kohti avoimia työmarkkinoita. Esimerkiksi työ- ja koulutuskokeilut ja palkkatukityö kuuluvat TE-palveluiden alaiseen työllistämistoimintaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 9)

Välityömarkkinoilla on toimenpiteiden lisäksi tärkeässä osassa jatkuva työhönvalmennus. Työhönvalmennuksen arvot pohjautuvat jokaisen kansalaisen oikeuteen työllistyä ja ansaita. Keinot työllistymiseen ovat erilaiset ja osalle työhönvalmennuksen asiakkaista välityömarkkinat toimivat välietappina ennen avoimille työmarkkinoille työllistymistä. Työhönvalmennuksen päätavoitteena on aina asiakkaan työllistyminen. Työhönvalmennus onkin ensisijaisesti tarkoitettu sellaisille henkilöille, joilla on selkeä tarve ja halu työllistyä tulevaisuudessa. (Pikkusaari 2012, 25)

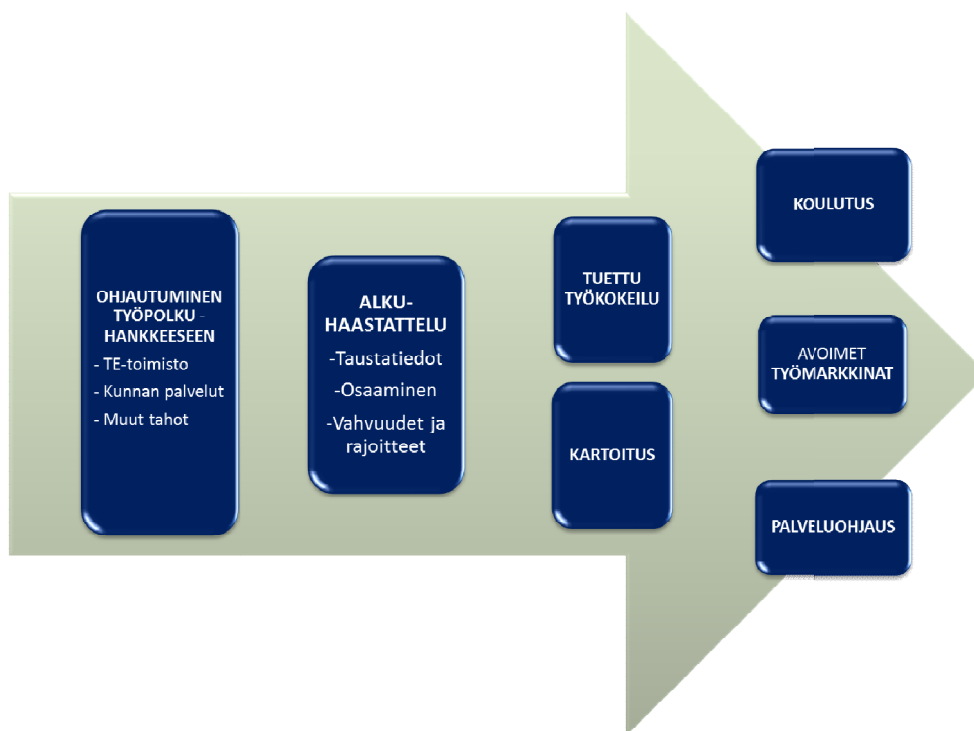
Opinnäytetyössä välityömarkkinoihin perehdytään työkokeilun ja TyöPolku-hankkeen työhönvalmennuksen näkökulmasta. TyöPolussa puhutaan usein tuetusta työkokeilusta, jolla tarkoitetaan jatkuvaa tuen saantia työkokeilun aikana TyöPolun työhönvalmentajalta. (Hämeen Setlementti ry 2016b) Työkokeilu on TE-palveluiden työttömälle työnhakijalle järjestetty mahdollisuus kokeilla omaa soveltuvuuttaan johonkin alaan, työhön tai työpaikkaan. Työkokeilun pituus on maksimissaan kuusi

kuukautta samassa työpaikassa ja siitä tehdään aina sopimus TE-toimiston, työkokeilijan ja työnantajan välille. TE-palvelut vakuuttavat työntekijän ja työnantaja vastaa työkokeilijan ohjauksesta ja valvonnasta. Kela maksaa työkokeilijalle työmarkkinatuen lisäksi kulukorvausta yhdeksän euroa päivässä jokaiselta työkokeilupäivältä. (TE-palvelut 2016c)

3.3 TyöPolku-hankkeen asiakasprosessi

TyöPolku-hankkeeseen asiakkaat tulevat pääsääntöisesti TE-toimiston asiantuntijoiden ohjaamina. Asiakkaita tulee myös kaupunkien ja muiden työllistämispalveluiden kautta. Toisinaan asiakkaat hakeutuvat itse TyöPolkuun, kun ovat kuulleet palvelusta puskaradion kautta. Edellytyksenä TyöPolun asiakkuudelle on kuitenkin merkintä työttömän työnhakijan työllistymissuunnitelmassa, joka on laadittu yhdessä TE-toimiston asiantuntijan kanssa.

Ensimmäisellä asiakaskäynnillä on tapana tarkistaa, mitä tietoa asiakkaasta saadaan työllistymissuunnitelmasta ja mitkä ovat hänen omat tavoitteensa ja osaamistaso. Alkuhaastattelussa on tapana käydä perusteellisesti asiakkaan koko työ- ja opiskeluhistoria läpi. Työhönvalmentajan on helpompi lähteä kartoittamaan tilannetta kun hänellä on selkeä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja osaamisesta. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon ja hänelle lähdetään rakentamaan yksilöllistä polkua kohti työelämää työhönvalmentajan opastuksella.



Kaavio 1. TyöPolku-hankkeen asiakasprosessi (Hiltunen 2016)

Usein liikkeelle lähdetään tuetun työkokeilun avulla, joka on yksi keino selvittää asiakkaan soveltuvuutta alalle ja työpaikkaan. Asiakas tai työnantaja voi keskeyttää työkokeilun milloin tahansa. TyöPolun työhönvalmentajilla on tapana markkinoida työkokeilua työnantajille mahdollisuutena kokeilla työntekijän osaamista täysin kuluttomasti. Parhaassa tapauksessa työnantaja saattaa saada uuden työntekijän ilman pitkiä rekrytointiprosesseja.

Työkokeilusopimus solmitaan TE-toimiston, työnantajan ja työkokeilijan välille (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2016b). TyöPolun työhönvalmentaja menee aina mukaan solmimaan ensimmäisen työkokeilusopimuksen asiakkaan kanssa työkokeilupaikkaan. Asiakkaan tilanne käydään työnantajan kanssa läpi ja työkokeilulle asetetaan tavoitteita. Tavoitteiden tarkoituksena on tukea asiakkaan työelämävalmiuksia ja tulevaisuuden suunnitelmia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b). TyöPolun työhönvalmentaja on asiakkaan käytettävissä myös työkokeilun aikana ja voi tarvittaessa mennä työpaikalle ohjeistamaan asiakasta tai työnantajaa työkokeiluun liittyvissä asioissa.

Työkokeilu on tapana solmia aluksi noin kuukauden ajaksi. Kuukauden jälkeen tilannetta voidaan arvioida uudestaan asiakkaan ja työnantajan kanssa. Työkokeilua voidaan jatkaa, mikäli molemmat osapuolet sitä haluavat. Muussa tapauksessa työhönvalmentaja ja asiakas pohtivat seuraavaa askelta työmarkkinoita kohti. Maksimissaan työkokeilu voi kestää samassa työpaikassa kuusi kuukautta.

TyöPolun työhönvalmentaja avustaa asiakasta työkokeilujen lisäksi CV:n teossa, koulutus- ja työhakemusten täyttämässä ja mahdollisiin työhaastatteluihin valmistautumisessa. Asiakas voidaan myös tarvittaessa ohjata jonkun muun palvelun piiriin, mikäli se koetaan tarpeelliseksi ja asiakkaan jatkoa palvelevaksi vaihtoehdoksi.

Joskus TyöPolun asiakkaalle käy niin onnellisesti, että työkokeilun jälkeen tarjoutuu vakituinen työpaikka työkokeilupaikassa. Näin kävi mm. burmalaiselle Charlielle, joka oli opiskellut kiinteistöhuollon osatutkinnon Suomessa ja tuli TyöPolkuun asiakkaaksi TE-toimistosta. Työhönvalmentajan avulla asiakas pääsi alan yritykseen työkokeiluun ja työkokeilun aikana yrittäjä vakuuttui asiakkaan kovasta työmotivaatiosta niin paljon, että halusi pitää hänet tiimissään. Tällä kertaa palkallisena työntekijänä. (Hämeen Yrittäjät 2016)

3.4 TyöPolku-hankkeen asiakaspalaute

Asiakaspalaute on merkityksellinen ja kiinteä osa kaikkea nykymaailman toimintaa. Palautteen tarkoituksena on antaa uutta tietoa ja ajatuksia palvelun kehittämiseen. Palaute tulisi aina ajatella kokonaisvaltaisesti, sillä parhaassa tapauksessa se lisää organisaation muutosvalmiutta ja ennaltaehkäisee ja myös nostaa ongelmia esiin. Palautteen pitäisi tukea uuden oppimista ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä organisaatiossa. (Ranne 2014, 14)

Opinnäytetyössä keskitytään TyöPolku-hankkeen asiakaspalautteen keräämiseen, analysointiin ja jatkokehittämiseen. Asiakaspalautetta hankkeessa on kerätty vuosittain jo aikaisemmin, mutta ainoastaan hankkeen työhönvalmentajien toimesta. Hankkeen työhönvalmentajien omalla läsnäololla ja asiakassuhteilla on epäilty

olevan merkitystä palautetilanteessa ja vaikutusta saatavan palautteen laatuun. Ulkopuoliselle palautteen kerääjälle oli tästä syystä selkeä tarve. Asiakkaiden palaute on pääosin ollut erittäin positiivista ja hankkeen työntekijät kaipaavat asiakkailta positiivisen palautteen lisäksi myös kehittämisideoita.

TyöPolku kerää vuosittain palautetta myös yhteistyötahoiltaan. Palautetta kerätään pääasiassa työnantajilta, joilta selvitetetään ovatko he tyytyväisiä TyöPolun palveluun ja yhteistyöhön. Kysely toteutetaan verkkokyselynä ja kyselyn tavoitteena on selvittää, miten työnantajat ovat kokeneet TyöPolun palvelun omasta näkökulmastaan. Kyselyssä kysytään myös maahanmuuttajien työllistämiseen liittyviä haasteita, miten työllistymistä yrityksiin voisi edistää ja olisiko työnantaja kiinnostunut tekemään yhteistyösopimuksen TyöPolun kanssa.

4 TUTKIMUKSEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa on kokeiltu kahta erilaista menetelmää, joilla hankkia palautetta TyöPolku-hankkeen asiakkailta; palautelomaketta ja teemahaastattelua. Palautelomakkeilla saadaan kvantitatiivista eli määrällistä tietoa vastaajista ja teemahaastattelulla kvalitatiivista eli laadullista tietoa (Ojasalo ym. 2015, 104-105).

Tutkimustiedon perusteella kyselyillä saatavaa tietoa pidetään melko pinnallisena, joskin luotettavana. Heikkoutena kyselyissä kuitenkin nähdään, että asiakkaiden suhtautumista palautteen antamiseen palautteenantohetkellä on mahdotonta arvioida. Suuri merkitys on sillä, miten kysymykset on kyselyssä aseteltu ja ovatko ne kaikille palautteen antajille helposti ymmärrettävällä tavalla kirjoitettu. (Ojasalo ym. 2015, 121-122) Maahanmuuttajille suunnatussa kyselyssä selkokieliisyys ja arviointiasteikon ymmärrettävyys on ensiarvoisen tärkeää.

Haastatteluista saatavaa tietoa pidetään syvällisenä ja laadukkaana, mutta suureen joukkoon yleistettävää tietoa siitä on hankala saada. Haastattelua pidetään hyvänä menetelmänä tilanteissa, joissa halutaan saada yksilöiden näkökulmia

kehittämistyöhön. (Ojasalo ym. 2015, 106-108) Tekemäni teemahaastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluja, eli kysymykset oli laadittu ennakkoon, mutta niitä oli mahdollista soveltaa haastattelun kulkuun sopivaksi. Kysymykset koskivat TyöPolku-hankkeen asiakasprosessia ja kaikkia kysymyksiä ei ollut tarpeellista kysyä. Haastattelulomakkeessa asiakasprosessi paloiteltiin osiin, aloittaen siitä, minkälaisia kokemuksia asiakkaalla on palautteen antamisesta ja miten asiakas on ensimmäisen kerran tullut TyöPolkuun. Sen jälkeen haastattelussa kysytään asiakkaan kokemuksia TyöPolusta ja työllistämistoimista, joihin TyöPolussa on ohjattu. Haastattelu päättyi kysymyksiin asiakkaan nykytilanteesta ja tulevaisuuden tavoitteista. Haastattelulomakkeessa oli myös osa-alueittain lisäkysymyksiä, jotta haastattelulla saataisiin mahdollisimman paljon tietoa yksittäisen asiakkaan prosessista hankkeessa.

Jo työharjoitteluni alussa selvitin TyöPolku-hankkeen työhönvalmentajilta mitkä asiat heidän työssään ovat sellaisia, joihin pitäisi saada asiakkailta palautetta. Päädyimme näiden keskustelujen lopputuloksena selvittämään asiakasprosessin sujuvuutta asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan käynneistä TyöPolussa. Selvitin projektipäälliköltä millä eri tavoilla he ovat aikaisemmin keränneet asiakaspalautetta. Selvisi, että aikaisempina vuosina työhönvalmentajat ovat tehneet omin voimin esimerkiksi puhelinhaastatteluja ja erilaisia paperilomakkeita. Ongelmalliseksi on koettu omien asiakassuhteiden mahdollinen näkyminen palautteen laadussa. Asiakas saattaa esimerkiksi ajatella loukkaavansa omaa työhönvalmentajaansa, jos sanoo jotain negatiivista.

4.1 Palautelomake

TyöPolun molempiin toimipisteisiin perustettiin palautelaatikat asiakaspalautteen jatkuvaa keräämistä varten. Asiakkaan on tarkoitus täyttää palautelomake (Liite 2 & 3) itsenäisesti ja laittaa sen jälkeen palautelaatikkoon, joka käydään läpi hankkeen työntekijöiden toimesta tasaisin väliajoin hankkeen palaverissa.

Palautelomakkeen ideointi lähti liikkeelle keskustelemalla hankkeen työhönvalmentajien kanssa. Halusin keskustelujen ja pohdinnan avulla selvittää, minkälaisiin asioihin minun tulisi kiinnittää huomiota palautelomakkeen

suunnittelussa. Hankkeen parissa työskentelevät olivat sitä mieltä, että kaikenlainen visuaalisuus olisi palautelomakkeessa hyväksi. Yksi työhönvalmentajista sanoi myös, että kysymysten asetteluun ei kannata laittaa ”kyllä”-”ei” –vastauksia. Olin nähnyt kaupoissa palautekyselyitä, joissa asiakas arvioi kyseisenä päivänä saamansa asiakaspalvelua hymynaamalla. Tältä pohjalta myös TyöPolun palautelomakkeeseen tuli arviointiasteikoksi viisi erilaista hymynaamaa, suuresta hymystä alaspäin painuviin suupieliin. Arviointiasteikkona hymynaamat ovat helposti tulkittavia, on asiakkaan tausta mikä tahansa.

Kokonaisuus, johon työhönvalmentajat palautetta kaipasivat, oli hankkeen hyödyllisyys asiakkaan näkökulmasta, asiakkaan kokemus siitä, tuliko hän ymmärretyksi ja asiakkaan yleinen tyytyväisyys TyöPolkuun. Tältä pohjalta lomakkeeseen (Liite 2) kysymyksiksi valikoitui; miten TyöPolku onnistui tänään, saiko asiakas apua, ymmärsikö työhönvalmentaja asiakasta, edistykö asiakkaan tilanne ja suosittelisiko asiakas TyöPolkua ystävälleen. Palautelomakkeen lopusta löytyy avoin kohta, johon asiakas voi halutessaan jättää vapaita kommentteja siitä, mikä oli hyvää ja mitä palvelussa voisi kehittää. Kaikki lomakkeen kysymykset on muotoiltu selkokieleksiksi TyöPolun työhönvalmentajien avulla.

4.2 Teemahaastattelu

Toiseksi kokeiltavaksi menetelmäksi palautteen keräämiseen valikoitui teemahaastattelu, jonka tavoitteena oli saada asiakkailta konkreettista ja syvällistä palautetta palautelomakkeen lisäksi. Teemahaastattelun runkoa suunnitellessani huomioin TyöPolun asiakasprosessin kokonaisuudessaan ja työhönvalmentajien merkityksen asiakasprosessin eri vaiheissa. Halusin saada tietoa minkälaisiin asioihin liittyen asiakkaat ovat TyöPolun asiakasprosessissa tyytyväisiä ja mitä osa-alueita hankkeessa voisi kehittää. Tämä toive oli selkeästi myös tilaajalla, sillä heidän tavoitteenaan on parantaa palvelun laatua ja kehittää toimintaa ja työhönvalmennusta asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Kutsuin haastatteluun kolme TyöPolun asiakasta, joista kaikki suostuivat haastateltaviksi. Valitsimme projektipäällikön kanssa asiakaslistoilta satunnaisesti

sellaisia henkilöitä, joilla oli riittävä kuva TyöPolun palveluista. Valintaan vaikutti myös asiakkuuden kesto ja asiakkaan työhönvalmennukseen liittyvät toimenpiteet. Jotkut asiakkaat olivat käyneet TyöPolussa vain kerran ja päätimme yhdessä projektipäällikön kanssa, että vain kerran käyneiden henkilöiden haastatteleminen ei tässä tapauksessa olisi tarkoituksenmukaista. Haastatteluiden tarkoituksena oli ennen kaikkea saada teemahaastateltavilta mahdollisimman paljon tietoa.

Haastattelut tehtiin alkukesän aikana 2016 ja nauhoitin käymämme keskustelut lainanauhurilla. Välittömästi haastattelun jälkeen kirjoitin päällimmäiset asiat vielä paperille ylös. Litteroin haastattelut kesäkuussa ja poistin käymämme keskustelut lainanauhurilta. Tutkimuksen tuloksissa haastattelut käydään melko yksityiskohtaisesti läpi, jotta käymästäme keskustelusta ja asiakkaan mielipiteistä TyöPolun palveluun liittyen saadaan mahdollisimman laaja ja oikeanlainen kuva.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Palautelomakkeen tulokset

Palautelomakkeita ehti kertyä 12 kappaletta seurantajakson aikana. Ennen seurantajakson päättymistä työhönvalmentajat yrittivät muistaa pyytää sitä erikseen jokaiselta asiakkaalta. Pääasiassa työhönvalmentajat olivat erikseen pyytäneet asiakkaita täyttämään palautelomakkeen, mutta muutamassa tapauksessa asiakas oli itse halunnut jättää palautetta. Saaduista palautelomakkeista kaikissa asiakkaat olivat ympyröineet joko iloisimman tai toisiksi iloisimman hymynaaman. Avoimeen kohtaan oli tullut palautetta viideltä asiakkaalta ja seitsemän oli jättänyt avoimen kohdan kokonaan tyhjäksi.

Palautelomakkeen ensimmäinen kysymys oli: Miten onnistuimme tänään? / How did we do today? Siihen yksitoista asiakasta oli merkinnyt isoimman hymyn ja yksi asiakas toisiksi isoimman hymyn.

Toinen kohta lomakkeessa oli: Sain apua / I got the help I needed. Kaikki asiakkaat olivat rastittaneet isoimman hymyn.

Lomakkeen kolmannessa kohdassa selvitettiin: Työntekijä ymmärsi minua / I was understood. Yhdeksän asiakasta vastasi isoimman hymyn ja kolme toiseksi isoimman hymyn.

Neljäs kohta lomakkeessa on Tilanteeni edistyi / My situation got better, johon yhdeksän asiakasta vastasi isoimman hymyn ja kolme toiseksi isoimman hymyn.

Viimeisessä kysymyksessä asiakkaalta kysytään: Suositteisitko TyöPolkua ystävälle / Would you recommend TyöPolku for other people. Tähän kysymykseen yksitoista asiakasta vastasi isoimman hymyn ja yksi toiseksi isoimman hymyn.

Palautelomakkeen avoimeen kohtaan tuli seuraavat kommentit:

“Always helpful and very very friendly. Excellent service”

“Kaikki oli mieliläni! ☺”

”Olen iloinen koska *työhönvalmentaja* auttoi minulle paljon. Palvelu on hyvää”

”Everything was good”

”Kiitos paljon”

5.2 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelujen tuloksissa asiakkaat on nimetty Asiakas A:ksi, Asiakas G:ksi ja Asiakas V:ksi. Kirjaimet on arvottu satunnaisesti ja ne eivät liity asiakkaan henkilöllisyyteen. Tutkimustuloksissa esiintyy jonkin verran tietoja, jotka on jouduttu sensuroimaan anonymiteetin suojaamiseksi. Esimerkiksi työhönvalmentajan nimi on suorissa lainauksissa jouduttu merkkeamaan *työhönvalmentaja*.

Asiakas A on keski-ikäinen nainen ja hän on kotoisin Itä-Euroopasta. Hän on asunut Suomessa muutaman vuoden. Hän on opiskellut kotimaassaan lääkäriksi ja haluaisi tulevaisuudessa harjoittaa Suomessa lääkärin ammattiaan.

Asiakas G on kolmekymppinen nainen Keski-Euroopasta. Hän on opiskellut kotimaassaan varhaiskasvatusta ja Suomessa Opetushallitus on vahvistanut hänen tutkintonsa. Hän haluaisi tulevaisuudessa saada vakituisen työn päiväkodista.

Asiakas V on nuori aikuinen, kantasuomalainen nainen. Asiakas oli haastattelua edeltävänä keväänä hakenut opiskelemaan ja saanut juuri ennen haastattelua tiedon, että hänet on valittu kouluun.

5.2.1 Asiakas A – ”Minä tykkään löytää itse, mutta minä en löydä itse”

Aloitin keskustelun selvittämällä asiakkaan aikaisempia kokemuksia palautteen antamiseen liittyen. Palautteenanto ei ollut asiakkaalle uusi asia Suomessa. Hän oli antanut palautetta mm. kaupassa, TE-toimistossa ja kielikurssin järjestäneelle opistolle. Hän kertoi, että hänen kotimaassaan palautetta kirjoitetaan ja annetaan harvemmin kuin Suomessa.

TyöPolkuun asiakas tuli lokakuussa 2015 TE-toimiston asiantuntijan ohjauksesta. Hän kertoi, että hänelle oli TE-toimistossa sanottu, että TyöPolun työhönvalmentajalla on hänelle enemmän aikaa kuin hänellä itsellä on. Asiakas kertoi, että tarvitsee Suomessa apua erityisesti kielen kanssa.

”Vaikea ymmärtää suomen kieli. Mutta kaikki suomalaisihmiset ystävällisiä minulle”

Asiakas on keväästä asti etsinyt lääkärinä toimimiseen Suomessa edellytettävää amanuenssiharjoittelupaikkaa. Vaikka hänellä on jo lääkärin tutkinto ja paljon työkokemusta, vaaditaan Suomessa EU- ja ETA-maiden ulkopuolelta tulleilta lääkäreiltä amanuenssiharjoittelu (Suomen Medisiinariliitto). Asiakas kertoi, että hänen lääkäriystävänsä oli sanonut, että amanuenssipaiikka on vaikea löytää

Hämeenlinnassa. TyöPolun työhönvalmentaja on auttanut asiakasta amanuenssipaikan etsinnässä.

”*Työhönvalmentaja* tosi tosi hyvä, koska hän auttoi. Minä ymmärtää, että Suomessa tosi vaikea löytää amanuenssipikka itse. Koska minun mielestä hyvä jos toinen ihminen puhu pomolle. Minä tykkään löytää itse, mutta minä en löydä itse. Mutta *työhönvalmentaja* paljon paljon auttoi minulle”

Asiakas on TyöPolun asiakkuuden aikana ollut työkokeilussa kahdessa omaa alaa vastaavassa työpaikassa Hämeenlinnassa. Hänet oli otettu työkokeilupaikoissa hyvin vastaan ja hän koki saaneensa myös TyöPolulta tarvittavaa apua ja tukea työkokeilujen aikana. Asiakas kertoi, että hän ymmärtää hyvin potilaita, mutta lääkärin työkieli on haastavaa. Kokonaisuudessaan A piti työkokeiluja hyödyllisinä jatkoon kannalta. Hän koki oppineensa niiden aikana erityisesti lisää suomen kieltä.

”*Työhönvalmentaja* ymmärtää minua. Jos minulle vaikeaa, minä kirjoittaa”

A ei keksinyt mitään kehittämisideoita TyöPolulle, mutta hän kritisoi suomen kielen kurssitarjotinta Hämeenlinnassa. Hän kertoi, että on todella vaikeaa saada omaa kielitasoa vastaavaa opetusta, kun paikat täyttyvät niin nopeasti. A oli menossa kesäkuussa YKI (Yleinen kielitutkinto) -testiin ja hän odotti sitä innolla. Asiakkaan tulevaisuuden toiveena on saada amanuenssiharjoittelupaikka ja sen jälkeen työllistyä lääkäriksi.

5.2.2 Asiakas G - ”Ei saa olla työttömänä tai mitään tekemättä kotona”

Asiakas kertoi, että hänet ohjattiin TyöPolkuun TE-toimistosta puolitoista vuotta aiemmin. Asiakas oli aikaisemmin käyttänyt Hämeen Setlementin muita palveluja, joten paikka oli hänelle ennestään tuttu.

”Se oli aikaisemmin siellä järven rannalla. Mä olin siellä suomen kurssille kerran viikossa kolme vuotta sitten. Mutta sen jälkeen kun pääsin suomen kurssille en käynyt siellä enään. Ja vasta TE-toimistosta *asiantuntija* sanoi, että mä voin mennä tänne”

Odotuksena TyöPolkuun tullessa oli päästä oman alan töihin. Hän myös halusi saada vahvistuksen kotimaassaan suorittamalleen tutkinnolle. Asiakas kertoi käyneensä TyöPolun toimistossa asiakkuuden aikana noin kymmenen kertaa. Hän kertoi, että on ollut työhönvalmentajaansa yhteydessä tarvittaessa myös sähköpostin välityksellä.

"Hän *työhönvalmentaja* auttoi mua siinä mikä ammatti mulla on. Sen jälkeen hän auttoi mua vähän vahvistaa ne kaikki paperit, koska TE-toimistosta mä sain vaan tietää, että siellä on paperi ja kaikki lukee siellä. Mutta mä olen maahanmuuttaja, en ymmärrä kaikkea. Sitten hän *työhönvalmentaja* auttoi mua löytää kaikki paperit, kaikki valmista ja askel askeleelta mä sain siitä päätöksen oph:sta ja välillä auttoi mua löytää kaksi työkokeilupaiikkaa"

TyöPolun asiakkuuden aikana asiakas oli kahdessa omaan alaan liittyvässä työkokeilupaiikassa. Asiakas koki saaneensa hyvin tukea sekä TyöPolulta että työkokeilupaiikoistaan työkokeiluiden aikana.

"Se on toi Suomen työkuulttuuri ja *kotimaassa* on vähän erilainen. Asiat menee vähän muulla tavalla. Tästä mä sain tarpeeksi tietoa täältä, miten toimitaan"

Työkokeilu tuntui asiakkaasta hyödylliseltä, sillä hän oppi siellä suomalaisten päiväkotien päivärytmiä ja toimintatapoja. Hän sai TyöPolusta myös tietoa mahdollisuudesta tehdä sijaistuksia päiväkoteihin ja hän kertoi, että hänellä on ollut paljon keikkatöitä sen jälkeen. Asiakas sanoi, että tärkeintä tällä hetkellä on, että hän on töissä niin paljon kuin mahdollista.

"Saat hyvän pohjan, osaat kirjoittaa hyvän CV:n ja hakemuksen. Ilman sitä et voi mennä eteenpäin, et pääse haastatteluun ja saat selville mistä löytää työpaikkoja. Paitsi verkosta myös muut tiet. Saat koko ajan tukea ja neuvontaa. Saa tietoa miten joku tehdään ja ammattisanastoa"

Asiakas koki, että Suomessa on vaikeaa ymmärtää puhekieltä. Kielikursseilla hänelle on opetettu kirjakieltä ja toisinaan hän on kokenut haasteita suomen puhekielen ymmärtämisen kanssa.

"Aina on helpompaa kun tulen tänne. Koska kun olen töissä sen kuunteleminen paranee joka kerta, mutta kyllä aina on vielä paljon mitä en ymmärrä. Erityisesti puhekieli"

5.2.3 Asiakas V - "En mä olis yksin varmaan pärjännyt"

Asiakas on ollut TyöPolun asiakkaana vuoden 2015 alusta lähtien. Aloitimme keskustelun käymällä läpi asiakkaan kokemuksia palautteen antamisesta. V kertoi täyttäneensä kaupassa palautelomakkeen kun palkinnoksi oli saanut suklaalevyn. Hän kokee, että palautetta antamalla voi vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.

Asiakkaan tilanne oli siinä mielessä tavallisesta kaavasta poikkeava, että hän ei tullut TyöPolun asiakkaaksi TE-toimistosta. Asiakas ilmoittautui työttömäksi työnhakijaksi vasta TyöPolussa käyntinsä jälkeen. Asiakas oli kuullut TyöPolusta ystävältään ja he olivat yhdessä ottaneet TyöPolun työhönvalmentajiin yhteyttä.

"Mä sain mun kaverilta tietää. Hän kertoi, että täällä Setlementillä on tällasta toimintaa ja sitten 2015 alkuvuodesta otettiin tänne yhteyttä ja sit siitä lähti yhteistyö"

"No siis odotuksena oli, että tota yhdessä löydettäis joku työjuttu. Siinä vaiheessa, siinä alussa ei ehkä vielä ollu sitä työkokeilujuttua. Siitä ei ollut niin paljon juttua, mutta se työkokeilu kiinnosti ja sitten sitä lähdettiin selvittämään"

Työhönvalmentaja oli ollut asiakkaan apuna etenkin koulujen hakupapereiden täytössä ja työkokeiluhaastatteluihin valmistautumisessa. Asiakas koki, että hän oli saanut laajasti tukea TyöPolulta eri tilanteissa.

"Jotenkin on sellanen tarve, että joku auttaa"

Aluksi asiakkaalla oli selkeästi mielessä päästä TyöPolun kautta suoraan työelämään. Asiakas oli tehnyt vapaaehtoistyötä pitkän aikaa ja hänestä tuntui, että oli aika ottaa askel eteenpäin ja etsiä työtä, josta saa rahallista korvausta.

"Sen ekan kerran jälkeen mua rupes kiinnostaan ajatus työkokeilusta ja mä muistan vielä mä kirjottelin hirveesti kysymyksiä paperille *työhönvalmentajaa* varten, et kun mua kiinnostaa kaikki luova ala ja tämmöset niin laittelin siihen kysymyksiä, et onko Hämeenlinnassa niinku mitään luovaa alaa"

Asiakas löysi ensimmäisen työkokeilupaikan työhönvalmentajan avustuksella hankkeesta, joka oli suunnattu työkokeilijoille ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville. Hankkeen kohderyhmänä oli nimenomaan luovasta alasta kiinnostuneet alanvaihtajat tai luovan alan koulutukseen hakeutuvat.

V oli vapaaehtoistyössään tehnyt vain neljän tunnin työpäiviä ja hän ei ollut varma soveltuisiko kuuden tunnin työkokeilupäivät hänelle. Ennen työkokeilua V halusi kokeilla kuuden tunnin päivää omassa vapaaehtoistyöpaikassaan, ollakseen varma, että päivän piteneminen sopii hänelle. Päivän piteneminen tuntui asiakkaasta hyvältä, joten hän koki olevansa valmis kuuden tunnin työkokeilupäiviin.

V oli ollut haastattelua edeltävänä keväänä toisessa työkokeilupaikassaan, joka painottui enemmän media-alaan. Hänet oli siellä otettu hyvin vastaan ja V koki, että oli saanut apua ja neuvoja aina tarvittaessa. Hänelle oli työkokeilupaikassa sanottu, että hän ”kuului kalustoon” ja paikan työntekijät olivat kannustaneet hakemaan alan kouluun. Työpolulta asiakas koki saaneensa apua aina tarvittaessa. V myös koki, että työhönvalmentaja ymmärsi hyvin hänen toiveensa tulevaisuuden suhteen.

”Mä sain – No hänelle oli hyvä kertoa, et miten on mennyt ja jos nyt oli jotain kysyttävää. Hän oli tosiaan kaikissa näissä haastatteluissa mukana ja tottakai enhän mä olis yksin niitä kaikkia papereita osannu täyttääkään. Ne työsopimukset ja kaikki, *työhönvalmentajasta* oli apua”

Kun kysyin olisiko asiakas kaivannut lisää ohjausta TyöPolulta, V sanoi, että on vaikeaa keksiä kehitettävää TyöPolkuun liittyen. Hän kuitenkin mainitsi, että olisi kaivannut lisää tietoutta luovan alan paikoista ja mahdollisuuksista juuri Hämeenlinnassa.

”Ehkä just siinä, et ois ollu vähän enemmän tietoo, et missä on ja et onko mahdollista just tällaset luovan alan jutut niinku just tässä lähialueella. Mut en mä oikeen oo silleen niinku kaivannut, et mun mielestä tää meidän yhteistyö on ollut tosi hyvää ja mä oon saanu tosi paljon ja oon ollu tosi tyytyväinen kyllä. Mä oon tosi kiitollinen *työhönvalmentajalle* ja tälle TyöPolku-hankkeelle”

Työkokeiluista oli ollut hyötyä V:n jatkon kannalta. Hän oli aiemmin keväällä hakenut opiskelemaan media-alaa ja saanut juuri ennen haastattelua tietää, että on päässyt hakemaansa kouluun. Asiakas koki, että TyöPolulla on ollut merkitystä hänen tämän hetkisen elämäntilanteensa mahdollistamisessa.

”Toinen asia johti toiseen ja tilanne on nyt se, että olen päässyt opiskelemaan”

Tärkeimmäksi asiaksi TyöPolun asiakkuuden aikana V on kokenut tuen saamisen aina tarvittaessa. Hän oli työkokeilupaikkojen ja kouluhakujen ohessa myös tehnyt CV:n työhönvalmentajansa kanssa, joka häneltä oli kokonaan puuttunut aiemmin.

”No se tuki. Ja just *työhönvalmentajan* kanssa tää yhteistyö on ollut kyllä tosi hyvää. Ja tota – en mä olis yksin varmaan pärjännyt, just kaikissa työsopimus ja kaikissa näissä asioissa. Enhän mä olis niistä mitään ymmärtänyt. Ja sinnekin kun mä opiskelemaan hain niin sinne piti kauheesti kirjoitella et mitä kouluja on käyty ja yks mikä tässä tuli nyt mieleen niin CV. Sehän me ollaan tehty *työhönvalmentajan* kaa. Et sekin on ollut aika sellainen oleellinen juttu, et yhdessä ollaan CV tehty. Ja sillon ku mä tulin TyöPolku-hankkeeseen niin se tehtiin se CV siinä melko alkuvaiheessa. Multa se puuttu ja en sitä äsken muistanut”

”Tulevaisuuden näkymät on kyllä hyvät. Kyl mä niinku koen, että TyöPolku-hanke on ollu siinä niinku oleellinen, et on päässy näin pitkälle”

5.3 Tulosten analyysi

Kokeilin opinnäytetyössä asiakaspalautteen keräämiseen kahta erilaista menetelmää, joiden avulla tilaajan on tarkoitus kehittää asiakaspalautteen keräämistä jatkossa. Palautelomakkeella saadaan kevyttä palautetta, mutta lomake on nopea täyttää ja sitä voi käyttää jatkuvaan palautteen keräämiseen. Teemahaastattelu vie huomattavasti enemmän aikaa, mutta vastauksia ja näkökulmaa palvelun laatuun saadaan syvällisemmin. Asiakkailta saadaan teemahaastattelussa tietoa juuri siitä, minkä he ovat kokeneet palvelussa tärkeäksi.

Tapasin TyöPolun projektipäällikön ja työhönvalmentajan marraskuun alussa ja keskustelimme palautelomakkeesta ja sen tuloksista. Ensimmäisten

palautelomakkeiden tulokset eivät juuri yllättäneet minua tai tilaajan edustajia. Lomakkeella saatiin melko lyhyitä ja yksinkertaisia palautteita ja palautteissa ei ilmennyt kehitysehdotuksia TyöPolku-hankkeen palveluun liittyen. Asiakkailta oli tosin tullut muutama sanallinen huomio lomakkeen ulkoasuun liittyen. Kirjoitin ylös asiakkaiden tekemät havainnot ja kehitin palautelomaketta havaintojen pohjalta vielä kerran eteenpäin. Lähetin uuden lomakkeen (Liite 3) TyöPolkuun testattavaksi. Uuden palautelomakkeen analysointi jää ensi keväälle ja TyöPolun työntekijöiden tehtäväksi. Lomaketta voi silloin jatkokehittää edelleen tai jättää käyttöön sellaisenaan. Kehitysideaksi ensimmäisestä lomakkeesta jäi siis lähinnä asiakkaiden sanalliset kommentit työhönvalmentajille lomakkeen ulkoasuun liittyen. Nämä kommentit olivat tärkeitä palautelomakkeen jatkokehityksen kannalta.

Kolmesta teemahaastattelusta saatiin asiakkailta tärkeää tietoa palvelun vaikutuksesta näiden yksittäisten asiakkaiden elämään. Haastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat TyöPolun palveluun tyytyväisiä ja kokivat, että työhönvalmennuksella on ollut positiivinen merkitys heidän työllistymisensä edistämisessä. Ainoa selkeä kehitysidea tuli teemahaastattelulta V:ltä, joka olisi kaivannut enemmän tietoutta liittyen luovan alan paikkoihin Hämeenlinnassa.

Asiakkaat ovat kokeneet TyöPolussa tärkeäksi etenkin jatkuvan tuen, jota he kertoivat saaneensa omalta työhönvalmentajaltaan tarvittaessa. Työhönvalmentaja on ollut tavoitettavissa työkokeiluiden aikana ja auttanut jatkosuunnitelmien kanssa. CV:n tekeminen ja haastatteluissa mukana oleminen on myös koettu tarpeelliseksi osaksi TyöPolun työhönvalmennusta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksista selviää, että TyöPolku-hanke on hyvin merkityksellinen sen asiakkaille. Asiakkaat arvostavat saamaansa palvelua ja he ovat kokeneet sen hyödylliseksi oman työllistymisen kannalta. TyöPolun suosio johtuu varmasti ainakin osittain siitä, että TyöPolun työhönvalmentajat eivät ole viranomaisia, joilla olisi valtaa

päättää esimerkiksi työmarkkinatuen karensseista. TyöPolusta saa myös usein apua muihinkin kuin työnhakuun liittyvissä asioissa ja asiakkaat saattavat kokea työhönvalmentajat omina tukihenkilöinänsä Suomen paperi- ja byrokratiaviidakossa.

Tutkimuksen osalta olin toivonut, että palautelomakkeita olisi ehtinyt puolen vuoden aikana kertyä enemmän. Toisaalta, vaikka palautetta olisikin tullut enemmän, olisiko niistä ollut mahdollista saada sellaista tietoa, mitä emme nyt saaneet? Vaikeaa kuvitella, että palautteen laatu olisi ollut kovin erisuuntainen. Jälkeenpäin ajateltuna olisi voinut olla hyvä idea ottaa TyöPolussa heti alussa käyttöön muutama erilainen palautelomake, jolloin näiden lomakkeiden tuloksia olisi voitu vertailla keskenään. Palautelomakkeen visuaalisuus oli onnistunut jo ensimmäisessä versiossa, mutta lomake olisi mahdollisesti kaivannut useamman kohdan avoimelle palautteelle. Palautelomake ei nimittäin vastaa kysymykseen siitä, miten palvelua voisi kehittää jos asiakas ei kirjoita avoimeen kohtaan mitään. Siitä syystä on tärkeää valita lomakkeeseen sellaisia ilmaisuja, jotka saavat asiakkaan jättämään edes jotain kirjallista palautetta.

Palautelomake ei jatkossakaan automaattisesti tuo uutta ja konkreettista tietoa, mutta se on toisaalta myös tarkoitettu nopeaan ja spontaaniin palautteen antamiseen ja ensisijaisesti asiakkaan omasta aloitteesta. On tärkeää myös muistaa kysyä asiakkailta mielipiteitä itse palautelomakkeiden sisällöstä ja asettelusta, jotta palautejärjestelmistä saadaan asiakkaille ymmärrettäviä ja selkeitä kokonaisuuksia.

Teemahaastatteluun osallistunut Asiakas V koki TyöPolun palvelun ”yhteistyönä” ja hän käytti sanaa useamman kerran haastattelun aikana. Haastattelukysymyksien asettelussa sanaa ei ollut, joten yhteistyö oli hänen oma näkökulmansa hänen ja työhönvalmentajan välisestä suhteesta. Yhteistyö-sanaa voisi pyrkiä käyttämään sekä virastoissa että TyöPolun kaltaisissa hankkeissa asiakkaiden kanssa useamminkin, sillä se vie palloa palvelun työntekijältä juuri sille oikealle henkilölle: asiakkaalle itselleen. Yhteistyönä tehdyistä asioista asiakkaalle jää tunne, että hän on itse ollut tärkeässä roolissa edesauttamassa oman tilanteen kehittymistä nykyiseen.

Oman toiminnan kehittäminen ja palautteen antamisen mahdollistaminen on tärkeää myös muille Hämeen Setlementin toimijoille, sillä TyöPolun palautelomake on levinnyt Setlementin sisällä myös muihin toimintoihin. Sain harjoitteluni jälkeen kuulla, että Kohtaamispaikalle Kumppanuustalon alakertaan oli myös perustettu palautelaatikko. Kohtaamispaikan ohjaaja oli käynyt tutkimassa TyöPolun palautekäytäntöä ja siltä pohjalta tehnyt heidän toimintaansa sopivan lomakkeen. On hienoa kuulla, että talon sisällä hyviä käytäntöjä jaetaan ja kehitetään eteenpäin omaan toimintaan sopivaksi.

TyöPolun palautelomakkeen uudemman version (Liite 3) testaamiseen tulee kulumaan aikaa, mutta lomaketta on nyt helppoa muuttaa jo pelkillä sanavalinnoilla aina parempaan suuntaan. Tilanteet ja TyöPolun palvelurakenne tulee joka tapauksessa muuttumaan. Ensi vuoden alussa hanke on hyvin todennäköisesti laajenemassa Forssaan, joten hankkeen jatkokehittäminen yhä edelleen on ajankohtaista mahdollisen uuden toimipisteidenkin myötä.

6.1 Suositukset tilaajalle

Oman kokemukseni kautta voin todeta tilaajalle, että heidän työtään maahanmuuttajien työhönvalmennuksessa arvostetaan paljon. Arvostus näkyy sekä asiakkaista että yhteistyökumppaneista. Mikään palvelu ei kuitenkaan ole muuttuvassa maailmassa valmis. Hankkeen laajetessa, asiakaskunnan kasvaessa ja vaihtuessa on tärkeää pitää hanke ja hankkeen henkilöstö muutosvalmiina, jotta uusiin tilanteisiin ja olosuhteisiin osataan reagoida.

Vaikka palautteen kerääminen palautelomakkeen avulla ei ensimmäisellä kierroksella onnistunutkaan aivan suunnitellusti, on lomakkeen olemassaolo silti tärkeää. Lomakkeella asiakkaalle annetaan mahdollisuus jättää työhönvalmentajalle kirjallinen palaute täysin anonymisti, oli palaute sitten minkälaista tahansa.

TyöPolun olemassaolon aikana työhönvalmentajille on selvinnyt, että asiakkaalle saattaa olla haastavaa ilmaista itseään kirjallisesti suomeksi. Palautteen antaminen myös muilla kielillä täytyy mahdollistaa. Tällä hetkellä palaute on mahdollista antaa

joko suomeksi tai englanniksi. TyöPolun työntekijöiden kielitaito taipuu kuudelle eri kielelle, joita voisi jatkossa käyttää enemmän hyödyksi. Etenkin jos jonkun tietyn kielen puhujia tulee asiakkaaksi nykyistä enemmän. Lahdessa on paljon venäjänkielisiä asiakkaita, joten siellä venäjänkielinen palautelomake olisi hyvä lisä jo nyt.

Teemahaastattelulomake osoittautui toimivaksi kokonaisuudeksi haastatteluja tehdessäni. Sitä pystyi käyttämään joustavasti ja teemoista oli helppo hypätä toiseen tilanteissa, joissa kaikkia kysymyksiä ei ollut tarpeellista kysyä. Toivonkin, että teemahaastattelulomaketta voidaan käyttää tai hyödyntää myös jatkossa syvällisemmän asiakaspalautteen keräämiseen.

Palautetta voisi seuraavaksi kerätä esim. työkokeiluja mahdollistaneilta työnantajilta, jotta saataisiin tietoa heidän näkemyksestään työkokeiluiden sujuvuudesta. Onko TyöPolun tukitoimet ja työhönvalmentajan yhteydenpito ollut riittävää? Tarvitseeko työkokeilun ohjaaja lisää osaamista maahanmuuttajataustaisten ohjaamiseen?

Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät ovat vain yksi keino kerätä asiakkailta palautetta. Tilaaajalla on jo palautelomake käytössään ja sen jatkokehittäminen tulee varmasti olemaan vielä ajankohtaista. Suosittelen TyöPolun työhönvalmentajia jatkuvaan palautteen keräämiseen. Välillä palautetta voi pyytää tehostetummin ja suunnitellummin, mutta asiakkaan mahdollisuus antaa halutessaan kirjallinen, anonymi palaute on erittäin tärkeää.

Jatkuvan palautteen keräämisen ohella voisi olla hyvä seuraavaksi selvittää palautetta Lahden toimipisteen näkökulmasta intensiivisemmin. Lahdessa asiakaskunta on erilainen verrattuna Hämeenlinnaan; asiakkaita on selvästi enemmän ja he ovat joutuneet jonottamaan pääsyään TyöPolun asiakkaaksi. Tältä pohjalta voisi olla mielenkiintoista tietää, miten he ovat kokeneet TyöPolun asiakasprosessin.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja monivaiheinen. Olen joutunut astumaan oman mukavuusalueen ulkopuolelle ja sitä kautta oppinut paljon opinnäytetyön tietoperustan tematiikasta. Palautteen kerääminen, analysoiminen ja uusien näkökulmien etsiminen on haasteellista ja aikaa vievää, mutta samaan aikaan myös äärettömän mielenkiintoista.

Opinnäytetyöni on muuttunut jonkin verran siitä, minkälaiseksi sen viime keväänä ajattelin ja opinnäytetyösuunnitelmassa kirjoitin. Opinnäytetyösuunnitelman aikoihin olin vielä alkutekijöissä TyöPolun tiimin kanssa, sillä olin ollut siellä vasta pari viikkoa harjoittelussa. Suunnitelmaan verrattuna eniten on muuttunut sisällysluettelon rakenne ja sitä on hiottu ihan loppumetreille saakka. Nykyinen sisällysluettelo on ensimmäistä suunnitelmaa johdonmukaisempi ja selkeämpi. Opinnäytetyön nimeä muutin kuvaavammaksi vain pari päivää ennen palautusta. Aikaisempi nimi oli ”TyöPolku-hankkeen asiakaspalautteen kehittäminen”. Koin tärkeäksi mainita työllisyyspoliittisen hankkeen opinnäytetyön nimessä, jotta aiheesta kiinnostuneiden on helpompaa löytää tutkimus ja saada työllisyyspoliittisista hankkeista tietoa.

Palkitsevinta tutkimuksen tekemisessä on ollut nähdä miten merkityksellinen TyöPolku, matalan kynnyksen yksilöllinen työhönvalmennuspalvelu, on maahanmuuttajataustaisille ja heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. Etenkin teemahaastatteluissa vastaajien kokemukset TyöPolun palvelusta osoittivat miten tärkeä palvelu on ollut näiden henkilöiden työllistymisen ja jopa elämänlaadun parantamisessa. Sekä haastatteluissa että työharjoitteluni aikana näin käytännössä, miten merkittävä rooli TyöPolulla on ollut hankkeen asiakkaiden elämässä. Kokemani perusteella uskon, että välillä ihminen tarvitsee vain pienen sysäyksen eteenpäin ja kaikki tuntuu ainakin vähän helpommalta. Pelkästään vieraaseen maahan muuttaminen ja uuteen kulttuuriin tutustuminen on iso askel. Suomalaisen työelämän erilaisuus verrattuna moniin muihin kulttuureihin tulee varmasti monelle yllätyksenä. Suomalaiseen työelämään tutustumisessa tarvitaan tukipilareita ja TyöPolun toimintamalli on yksi tapa antaa kaivattua tukea.

Työllistämishankkeet ovat tulleet minulle tutuksi tämän opinnäytetyöprosessin ja oman nykyisen työni kautta, mutta mielestäni niistä puhutaan ja tiedetään edelleen liian vähän. Esimerkiksi iso osa vuosikurssini yhteisöpedagogiopiskelijoista ei ollut koskaan kuullutkaan työllisyyspoliittisista hankkeista. Nyt kun yhteisöpedagogikoulutusta kehitetään vastaamaan yhä enemmän työelämän tarpeisiin, olisi tärkeää ottaa myös työhönvalmennus osaksi opintojen rakennetta. Omakohtaisella kokemuksella uskon, että yhteisöpedagogikoulutuksesta on paljon hyötyä myös työllisyyden hoidon ja välityömarkkinoiden kehittämisessä.

Lisää näkyvyyttä ja volyymia olisi muutenkin hyvä saada, jotta työllisyyspoliittisia hankkeita rahoitetaan myös jatkossa. Sote- ja maakuntauudistus, TE-toimistojen mahdollinen lakkauttaminen ja viime vuosina tulleiden pakolaisten työllistäminen ovat tulevien vuosien isoja teemoja muuttuvassa Suomessa. Työllistymisen erilaisista vaihtoehtoista, toimenpiteistä ja yksilöllisyyden lisäämisestä olisi hyötyä koko yhteiskunnalle. On todennäköistä, että pätkätyöt lisääntyvät ja useat perinteiset alat poistuvat kokonaan teknologian ja robotiikan kehittyessä. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmiset tarvitsevat yhä enenevässä määrin vaihtoehtoja työllistymiseen ja tienaamiseen. On tärkeää, että jo syntyneitä hyviä käytäntöjä pystytään jakamaan tulevina vuosina ja kehittämään palveluita siihen suuntaan, että jokaisella on paikkansa tässä maassa. Toivon, että me yhteisöpedagogit olemme jatkossakin rohkeasti mukana yhteiskuntamme vaikuttamisessa ja pyrimme omalla toiminnallamme luomaan ympärillemme toivoa ja uskoa tulevaisuuteen!

"Mitä mä jäin kaipaamaan? Tota, tota. Mä en nyt osaa sanoo. Ei täs oikeen. Mä oon ollu niin tyytyväinen"

-Asiakas V

LÄHTEET

Teemahaastatteluaineistot

Haastatteluja nauhoitettu yhteensä n. 60 minuuttia. Alkuperäiset haastattelut poistettu lainanauhurilta. Haastatteluista tehty litteroinnit opinnäytetyötekijän hallussa.

Hiltunen, Maija 2016. Kaavio 1. TyöPolku-hankkeen asiakasprosessi.

Hämeen Setlementti ry 2016a. Hämeen Setlementti. Viitattu 30.10.2016

<http://www.hameensetlementti.fi>

Hämeen Setlementti ry 2016b. TyöPolku-hanke. Viitattu 20.11.2016

<http://www.hameensetlementti.fi/toimialat/tyollistymista-ja-kotoutumista-t/tyopolku-hanke/>

Hämeen Yrittäjät. Julkaistu 21.6.2016. Viitattu 19.11.2016

<https://www.yrittajat.fi/hameen-yrittajat/a/uutiset/538070-tyokokeilun-kautta-vakitoihin>

Jaakkola, Magdalena 2000. Asenneilmasto Suomessa vuosina 1987-1999.

Teoksessa Liebkind Karmela (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: kirjoittajat ja Gaudeamus / Oy Yliopistokustannus

Korhonen, Vesa 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: PS-kustannus

Kumppanuustalo 2016 Järjestöyhteistyö. SILTA-yhteistyöverkosto. Viitattu 28.10.2016

<http://www.hameenlinnankumppanuustalo.fi/jarjestoyhteisty/silta-yhteistyoverkosto/>

Kumppanuustalo 2016. Kumppanuustalo. Viitattu 28.10.2016

<http://www.hameenlinnankumppanuustalo.fi/kumppanuustalo/>

Lahti, Leena 2014. Monikulttuurinen työelämä. Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. 1.painos. Helsinki: Leena Lahti ja Sanoma Pro Oy

Lapin ELY-keskus. Suunto –projekti. Väli työmarkkina-asiakkaiden segmentointi asiakasohjauksen tueksi. Viitattu 18.11.2016

<https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/114809/Väli työmarkkina-asiakkaiden+segmentointi+Rovaniemen+työvoiman+palvelukeskuksen+asiakasohjauksen+tueksi/dfc8be63-d5a9-413d-bbb2-e24c5ef56349>

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4.painos. Helsinki: kirjoittajat & Sanoma Pro Oy

Pikkusaari, Suvi 2012. Työ(hön)valmennus on taitolaji. Turenki: Kiipulasäätiö, Koutsin Häme-projekti

Ranne, Jari 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava. Helsinki: ai-ai Kustannus

Ruskeenieniemi, Leena 2016. TyöPolku kotouttaa kaksisuuntaisesti. Seutu-Sanomat 7.9.2016

<http://www.seutu-sanomat.fi/uutiset/1011-tyopolku-kotouttaa-kaksisuuntaisesti>

Rydman, Arno 2016. Työministeri SDP:n työttömyysratkaisusta: Riennätte veronmaksajien lompakolle. 8.7.2016

<http://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/Jari%20Lindstrom%20kirj-52655>

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Minttu Räty ja Kustannusosakeyhtiö Tammi

Satakunnan ELY-keskus 2016. Välkky-projekti. Välityömarkkinoiden määrittely ja käsitteistö. Viitattu 18.11.2016

[http://www.valkky.fi/tiedostot/Valityomarkkinoiden maarittely ja kasitteisto.pdf](http://www.valkky.fi/tiedostot/Valityomarkkinoiden_maarittely_ja_kasitteisto.pdf)

Sinijärvi, Jarna & Arvola, Vilma & Päivärinta, Annemari 2014. Kotoutumisen tukiverkkoja. Kokemuksia monikulttuurisesta vapaaehtoistoiminnasta. Suomen Setlementtiliitto ry

TE-palvelut 2016a. Työllisyyspoliittinen avustus. Viitattu 28.10.2016

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/tyollisyyspoliittinen_avustus/index.html

TE-palvelut 2016b. TYPO-hankeluettelo. Hämeen TE-toimisto. 29.1.2016

<http://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244938/0/H%C3%A4me+TYPO-hankeluettelo+2016+29012016/75f92d92-da58-4fc9-82d8-af4abf1a4433>

TE-palvelut 2016c. Työkokeilun käytännöt ja säädökset. Viitattu 30.10.2016

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/index.html

Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a Hämeen ELY-keskus. Ulkomaalaiset työttömät työnhakijat syyskuu 2016.

http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/14926441/hamely_Ulkomaalaiset+ty%C3%B6tt%C3%B6m%C3%A4t+ty%C3%B6nhakijat_syyskuu+2016/8b45ff30-11a8-41b4-9b0f-80cb8e855955

Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b. Sopimus työkokeilusta työpaikalla TEM682. Viitattu 9.11.2016.

<https://lomake.fi/a/ec/lomakepalvelu/download?s=ml1P2hHYSHAz7HN&id=15045%2F76E2302648BB83753C4F81FD366111DA&type=statics>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. TEM-raportteja. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. Selvityshenkilö Tarja Filatovin raportti työministeri Lauri Ihalaiselle 2013.

<http://tem.fi/documents/1410877/2872337/Selvitysty%C3%B6+v%C3%A4litysmarkkinoiden+mahdollisuuksista+tukea+vaikeasti+ty%C3%B6llistyvien..25012013.pdf>

Vartiainen-Ora, Piia 2013. Kulttuurienvälinen ohjaus ja kaksisuuntainen perehdytys työelämässä. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: PS-Kustannus

Ylitalo, Kustaa & Hildén, Pauliina & Mannisenmäki, Eija. Otetta elämään. Työttömyydestä työllistymiseen. Raportti työllisyyspoliittisista hankkeista Hämeen ELY-keskuksen alueella 2011-2013. Lahti: N-Paino

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelussa käytetty kyselylomake

Liite 2: Palautelomakkeen ensimmäisen version suomen- ja englanninkielinen versio

Liite 3: Palautelomakkeen toisen version suomen- ja englanninkielinen versio

Liite 1. Teemahaastattelulomake

Perustiedot

Etu- ja sukunimi:

Syntymäaika:

Syntymäpaikka:

Kansalaisuus:

Koulutus:

Palautteenanto

Onko palautteen antaminen sinulle tuttua?

Koetko palautteen antamisen merkitykselliseksi?

Voiko palautetta antamalla vaikuttaa asioihin?

Minkälaisissa tilanteissa/asioissa olet aiemmin antanut palautetta?

Mihin palautteenantoa tarvitaan?

//BRIIFFI ASIAKKAAN YHTEYDESTÄ TYÖPOLKUUN//

Yleiset kysymykset liittyen TyöPolkuun

Mitä kautta sait tietää TyöPolusta?

Olitko kuullut Työpolusta aiemmin?

Kuka oli työhönvalmentajasi?

Minkälaisia odotuksia sinulla oli TyöPolusta etukäteen?

Kuinka kauan olit Työpolun asiakkaana?

Minkälaisissa asioissa (työnhakuun/opiskeluun liittyen) kaipaat apua Suomessa?

Mitkä sanat on vaikea ymmärtää työelämässä?

Alkuhaastattelu

Minkälaista apua ajattelit saavasi?

Ymmärsikö työhönvalmentaja toiveesi?

Mitkä sanat(/käsitteet) oli vaikea ymmärtää?

Kartoitusvaihe

Millä tavalla työhönvalmentaja informoi sinua tilanteesta?

Missä asioissa olisit kaivannut lisää ohjausta?

Työkokeilu

Missä olit työkokeilussa?

Miten sinut otettiin työkokeilupaikassa vastaan?

Minkälaista tukea sait (Työpolulta) työkokeilun aikana?

Minkälaista tukea sait työnantajaltasi työkokeilun aikana?

Oliko työkokeilu hyödyllinen (jatkon kannalta)?

Nykytilanne ja tulevaisuus

Mitä teet nyt?

Minkälaisia suunnitelmia/toiveita sinulla on työn/koulutuksen suhteen?

Mikä Työpolussa oli hyvää/huonoa?

Mitä jäit kaipaamaan?

Palautelomakkeen analysointi, vapaat mietteet.

Liite 2. Palautelomake suomeksi ja englanniksi



TyöPolku

Palautelomake

Miten onnistuimme tänään?



Sain apua:



Työntekijä ymmärsi minua:



Tilanteeni meni eteenpäin:



Suosittelisitko TyöPolkua ystävälle?



Kerrothan mikä oli hyvää ja/tai mikä oli huonoa:



TyöPolku

Feedback form

How did we do today?



I got the help I needed:



I was understood:



My situation got better:



Would you recommend TyöPolku for other people:

Please tell what was good and what we can do better:

Liite 3. Palautelomakkeen toisen version suomen- ja englanninkielinen versio



TyöPolku

Palautelomake

Miten onnistuimme tänään?



Sain apua:



Työntekijä ymmärsi minua:



Tilanteeni meni eteenpäin:



Suosittelisitko TyöPolkua ystävälle?



Kerro mitä voimme tehdä paremmin:



TyöPolku

Feedback form

How did we do today?



I got the help I needed:



I was understood:



My situation went further:



Would you recommend TyöPolku for a friend:



Please tell what we can do better: